



**Meerjarenbeleidsplan GOW Welzijnswerk  
2016-2017-2018-2019**

## **Inhoudsopgave**

1. Voorwoord:.....	2
1.1. Inleiding .....	2
2. Missie en Visie.....	3
3. Positionering en Profilering.....	4
3.1. externe omgeving.....	5
3.2. Interne organisatie.....	4
4. Primaire proces en Kerntaken.....	5
4.1. Versterking informele zorg .....	5
4.2. Clientondersteuning.....	7
4.3. Versterking van de informele zorg versus versterking van de lokale netwerken.....	8
5. Inzet, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers.....	10
6. Belangenbehartiging doelgroepen .....	11
6.1 Klankbordgroep cliënten .....	11
6.2 Tevredenheidsmeting cliënten .....	11
7. Marketingcommunicatie.....	12
7.1. Marketing.....	12
7.2. Interne communicatie.....	13
7.3. Externe communicatie .....	13
8. Innovatieve en ondernemende aanpak .....	15
9. Personeelsmanagement.....	17
9.1 Medewerkers .....	17
9.1 Stagiaires.....	18
10. Financieel beleid .....	19
11. Huisvesting .....	20
12. Facilitair – ICT – Administratie .....	20
13. Tot slot.....	22
14. Actielijst.....	23

## 1. Voorwoord

In de ouderenwereld in De Kempen is het GOW Welzijnswerk een begrip. Logisch, want vanaf onze oprichting hebben we altijd veel aandacht besteed aan deze doelgroep van veelal kwetsbare ouderen. In onze dagelijkse praktijk is de focus echter verschoven naar de groep kwetsbare burgers in het algemeen. Leeftijd en afkomst zijn al lang geen beslissende criteria meer voor onze inzet. We hebben bijvoorbeeld zowel programma's voor jonge mantelzorgers als voor vluchtelingen in onze regio. Daarnaast ondersteunen we gemeenten in hun aanbod om een dagactiviteit te organiseren voor ouderen.

Maar niet alleen de doelgroep is veranderd. Ook de aanpak verandert van vorm. We transformeren van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte organisatie. Daarmee bewegen we mee met onze doelgroep, die steeds nadrukkelijker duidelijk maakt dat hij (zij) zelf uitstekend kan aangeven wat goed voor hem is.

Zelfregie en zelfredzaamheid zijn sleutelbegrippen in onze moderne Nederlandse maatschappij. Het stimuleren van deze zelfredzaamheid en het nemen van zelfregie is **hét** uitgangspunt van onze werkzaamheden. We realiseren ons dat zelfregie en zelfredzaamheid niet voor alle burgers in dezelfde mate te realiseren zijn. Maatwerk blijft geboden.

Deze omslag vraagt een andere insteek van onze medewerkers en vrijwilligers en een andere houding van onze cliënten. Het is onmogelijk deze omslag van de ene op de andere dag te maken. De vraag- én de aanbodkant zullen beide langzaam in hun nieuwe rol moeten groeien.

In dit Meerjarenbeleidsplan 2016-2017-2018-2019 schetst het GOW zijn visie op de weg naar de nieuwe rolverdeling en de plaats van het GOW daarin.

### 1.1. Inleiding

De primaire taak van het GOW is de zelfredzaamheid van kwetsbare mensen versterken, zodat zij kunnen (blijven) meedoen in de samenleving en hun welzijn verbetert. Nog niet eerder hebben we in onze taakstelling de nadruk zo sterk gelegd op het eerst aanboren van de kracht van de burger om vervolgens zelfregie en zelfredzaamheid te ontwikkelen.

Dit Meerjarenbeleidsplan (Mjb) beschrijft hoe we onze taak op strategisch, tactisch en uitvoerend niveau willen realiseren. Het plan zet in een veranderende omgeving de strategische koers uit van het GOW voor de komende jaren. De agogisch medewerkers zullen het plan uitwerken in en vertalen naar activiteiten binnen hun werkgebied en bijbehorende SMART-doelstellingen.

## **2. Missie en Visie**

### **Missie**

Het GOW wil de zelfredzaamheid van kwetsbare mensen versterken, zodat zij kunnen (blijven) meedoen in de samenleving en hun welzijn verbetert. Ons motto: ondernemend en verbindend.

### **Visie**

Van mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben, wordt verwacht dat ze deze eerst proberen zelf met hulp van hun sociale netwerk (familie, burens, vrienden) of vrijwilligers te organiseren. Lukt dit niet, dan komt formele zorg door professionals aan de orde.

Niet alle mensen hebben een sociaal netwerk en niet iedereen kan zelfstandig zijn sociale netwerk activeren. Waar mantelzorgers actief zijn, kan het gevaar dreigen van overbelasting (en dus van een nieuwe hulpvraag). En ook als het netwerk wel geactiveerd wordt, kan er behoefte blijven aan formele zorg.

Het GOW maakt het mogelijk dat vrijwilligers mensen met een hulpvraag ondersteunen bij het activeren van hun netwerk. We ondersteunen mantelzorgers voor wie overbelasting dreigt. Samen met hen zoeken we het evenwicht in de zorg voor zichzelf en de zorg voor hun dierbare. Een goede optie is om de mantelzorgtaken (tijdelijk, gedeeltelijk) te laten uitvoeren door een van de ruim 400 vrijwilligers van het GOW.

Om deze ondersteuning van het sociale netwerk te kunnen bieden, hebben we in alle gemeenten waarin we werken vrijwilligers gemobiliseerd. Om te borgen dat zij de juiste ondersteuning kunnen bieden, zorgen we voor coaching, deskundigheidsbevordering en professionele ondersteuning. Ook vrijwilligers van andere organisaties kunnen gebruik maken van onze expertise op dit gebied. Er is een goede antenne nodig voor de afstemming van formele en informele zorg op elkaar. We bezitten de kennis over de mogelijkheden van het professionele aanbod en zijn ervaren in de afstemming tussen formele en informele zorg. Daardoor zal het GOW ook in de toekomst een actieve en betrokken partij zijn in lokale en regionale samenwerkingsverbanden in het zorg- en welzijnsveld.

### **3. Positionering en Profilering**

#### **3.1 Externe omgeving**

Het GOW richt zich op kwetsbare mensen, zoals

- Kwetsbare alleenstaanden en gezinnen met Multi problematiek /zorgmijders.
- Geïsoleerd levende zorgafhankelijke ouderen en volwassenen zonder naasten.
- Mensen met lichamelijke en/of psychische problematiek.
- Alleenstaanden en gezinnen met financiële problemen, werklozen, mensen die op andere wijze afhankelijk zijn van een uitkering.
- Mantelzorgers (alle leeftijden).
- Vluchtelingen en allochtone ouderen.

Vaak heeft onze doelgroep problemen op meerdere leefgebieden, waardoor de eigen bestaansvoorwaarden in gevaar komen. Het gaat om combinaties van problemen rond financiën, psychische gesteldheid, sociale vaardigheden, school/werk en vrije tijd, zingeving, lichamelijke gesteldheid, problemen in de thuissituatie tussen gezinsleden.

Het is ons specialisme om kwetsbare mensen perspectief te bieden en te helpen hun leefsituatie te verbeteren. We doen dat met hulp en ondersteuning van de hulpvrager. Maar ook door de mantelzorger te ontlasten.

Naarmate mensen langer thuis blijven wonen, stellen zij meer vragen om hulp en worden deze vragen ook complexer. In onze antwoorden zal de nadruk liggen op maatschappelijke participatie door middel van inzet op leefgebieden, zingeving, dagbesteding-activiteiten en sociaal netwerk. Mensen moeten op zoek naar nieuwe vormen van betrokkenheid bij de maatschappij, wijk en buurt. De rol van kleinschalige, losse en informele verbanden groeit als het gaat om sociale betrokkenheid en zingevingsvraagstukken van mensen.

In ons dagelijks werk komt de nadruk te liggen op buurtgericht werken en de bevordering van vrijwillige inzet (versterken van de civil society). Dit betekent intensivering van de samenwerking met buurtverenigingen.

#### **3.2 Interne organisatie**

Het GOW staat midden in de samenleving en is een belangrijke schakel tussen de hulpvragers en de formele en informele zorg en welzijnsaanbieders. Onze inspanningen werden met name bekostigd uit gemeentelijke subsidies. Dezelfde gemeenten waren onze opdrachtgevers.

Nu een groeiend aantal particuliere organisaties actief wordt op het terrein van welzijn, ontstaan er nieuwe kansen voor het GOW. Met onze kennis, onze ervaring en ons netwerk kunnen we immers ook voor deze particuliere organisaties een aantrekkelijke partner zijn. We kunnen als professionele opbouwwerkers veel toegevoegde waarde leveren, waar dan uiteraard een marktconforme vergoeding tegenover moet staan.

#### **Opbouwwerk**

“Opbouwwerk is een methodische en intentionele wijze die met en door de bevolking het op welzijn gerichte functioneren van de samenleving bevordert door het scheppen van omstandigheden, structuren en relaties die bijdragen tot

een grotere participatie aan en integratie in het maatschappelijk gebeuren. Opbouwwerkers werken rechtstreeks met bevolkingsgroepen, kennen hun globale leefsituatie en zijn tussenpersonen naar welzijnsorganisaties en beleidsinstanties via programma's en projecten." (Wikipedia)

Onze opgave is om zowel voor beleidsinstanties te werken als om opbouwwerk te verrichten voor andere organisaties en bedrijven die in de sector opereren. Dat vraagt om verandering bij het bestuur, medewerkers en vrijwilligers. Het vraagt ook om lef, doorzettingsvermogen, attitudeverandering en expansiedrift. Om een andere manier van organiseren en kijken naar onze organisatie, dienstverlening en omgang met onze vrijwilligers. Kort en krachtig: het vraagt om een 'ondernemende en verbindende' opstelling.

## **4. Primaire proces en Kerntaken**

Onze kerntaken zijn: versterking van de informele zorg, ondersteuning van kwetsbare mensen (cliëntondersteuning) en versterking van de lokale netwerken.

### **4.1. Versterking informele zorg**

#### **Focus op het primaire proces**

Het primaire proces van het GOW richt zich op vier hoofdtaken:

- Zelfredzaamheid (en zelfregie)
- Maatschappelijke participatie
- Maatschappelijke inzet
- Sociale samenhang

#### **4.1.1. Zelfredzaamheid**

Bij zelfredzaamheid gaat het om zorgen voor jezelf en/of je eigen huishouden. Het GOW wil mensen ondersteunen die dat niet op eigen kracht kunnen. Enerzijds om te voorkomen dat er onnodig een beroep gedaan moet worden op duurdere formele zorg. Anderzijds om adequaat te kunnen reageren op hulpvragen en daardoor bij te dragen aan de toename en/of het behoud van de zelfredzaamheid.

Producten en diensten zijn o.a.:

- Thuisadministratie
- Thuisadministratie plus
- Budget coaching.
- Schuldhulpverlening.
- Blijvend thuis in eigen huis.
- Warme maaltijdvoorziening.
- Ondersteuning van klussen, vervoersdiensten en huismeesters.
- Vrijwillige coaching.
- Adviserend huisbezoek.

In 2015 is cliëntondersteuning (**Actie 1**) als nieuwe dienst aan deze reeks toegevoegd.

#### **4.1.2. Maatschappelijke participatie**

Bij maatschappelijke participatie gaat het om recreatieve, vormende en educatieve activiteiten. Doel is de ontplooiing van de mens voor het eigen bestaan. Deze activiteiten slaan een brug tussen mensen individueel en mensen en groepen en de maatschappij. Onze taak is mensen naar deze activiteiten toe te leiden.

Producten en diensten zijn o.a.:

- Meer bewegen voor ouderen.
- Organiseren van dagactiviteiten.
- Dagopvang.
- Eetpunten en huiskamerprojecten.
- Ondersteunen van steunpuntbesturen.
- Contacten met sportverenigingen voor b.v. organiseren van activiteiten voor ouderen.

In 2016 voegt het GOW hier als nieuwe activiteit aan toe: contacten leggen met buurtverenigingen en het verenigingsleven in de dorpen (**Actie 2**).

#### **4.1.3. Maatschappelijke inzet**

Bij maatschappelijke inzet gaat het om de bijdrage aan de samenleving door het individu. Die bijdrage kan bestaan uit het participeren in mantelzorg, vrijwilligerswerk en de organisatie van verenigingen. Doel is de bevordering van de zelfstandigheid, zelfredzaamheid en onafhankelijkheid van de kwetsbare mens waardoor deze beter zijn weg vindt in de maatschappij.

Producten en diensten zijn o.a.:

- Vrijwillige (palliatieve) thuiszorg.
- Steunpunt mantelzorg.
- Ondersteuning van vrijwilligers in de steunpunten.
- Dienstencentra en vrijwilligerscentrales.
- Verzorgen van workshops en trainingen voor vrijwilligers (organisatie van een cursushuis).
- Deelname aan maatschappelijke beursvloer.

#### **4.1.4. Sociale samenhang**

Bij sociale samenhang gaat het om het elkaar kunnen treffen. Ons belangrijkste doel is het tot stand brengen van (sociale) verbanden en het ondersteunen van de zelfredzaamheid van de doelgroep. De regiefunctie moet zoveel als mogelijk bij de mensen in het dorp/wijk liggen. Dit vereist vrijwel altijd maatwerk. Het GOW is actief en sterk in het oppikken van signalen op dorpsniveau en op individueel niveau. Daardoor kunnen we tijdig een vangnet organiseren voor groepen mensen die dat nodig hebben. We hebben aandacht voor de bereikbaarheid van voorzieningen en gebouwen en we werken mee aan initiatieven om de fysieke infrastructuur in dorpen en wijken te verbeteren.

Producten en diensten zijn o.a.:

- Adviesfunctie voor seniorenraden.
- Gehandicaptensorganisaties en participatieraden.
- Deelname aan overleg gezondheidsbeleid.

- Begeleiding van maatschappelijke stages.
- Deelname aan casusoverleg en platform informele zorg.
- Volgen van lokale ontwikkelingen op gebied van wonen, welzijn en zorg. Buurtpreventie.

#### **4.2. Clientondersteuning**

De overheveling van grote delen van de AWBZ naar de Wmo (2015) maakt gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van personen die zich melden met een vraag bij het Wmo/CMD-loket. Vanaf dat moment hebben zij recht op cliëntondersteuning. Deze bestaat uit: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening.

De komende tijd zullen naar verwachting meer mensen zich melden bij het Wmo/CMD-loket. Tegelijk zal het aantal toekenningen voor een betaalde voorziening gelijk blijven of verminderen. Hulpvragers dienen in eerste instantie zo veel mogelijk het eigen netwerk, de familie (mantelzorgers) en voorliggende voorzieningen (vrijwilligersdiensten) in te schakelen. Dit om de kosten laag te houden, zorg dicht bij huis te organiseren en mensen langer thuis te laten wonen. Het GOW onderschrijft deze doelstellingen, omdat zij bijdragen aan de eigen regievoering en zelfredzaamheid. We vragen daarbij nadrukkelijk aandacht voor het feit dat kwetsbare mensen vaak niet op eigen kracht hun participatie kunnen vergroten.

De vrijwillige cliëntondersteuning richt zich op:

- kwetsbare mensen die een beroep doen op een Wmo-voorziening en die hier geen of onvoldoende recht op hebben.
- mensen die wel recht hebben op een eenvoudige Wmo-voorziening maar voor wie deze voorziening niet geheel voorziet in het antwoord op de hulpvraag, terwijl er geen recht is op andere betaalde voorzieningen.

Het doel van deze ondersteuning is om tijdig laagdrempelige, integrale en gezinsgerichte ondersteuning te bieden aan cliënten en hun mantelzorgers. Daardoor wordt hun vermogen om te participeren vergroot, of in ieder geval niet verkleind. Wanneer achteruitgang dreigt, kunnen we tijdig meer hulp inroepen. Een ander belangrijk doel is om overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen. Het GOW heeft op dit vlak een ondersteunende, preventieve, initiërende en faciliterende rol. We richten ons op de volgende twee vormen:

- Eenvoudig – ondersteuning met behulp van vrijwilligers (geschoold en 'aangestuurd' door het GOW)
- Complex – ondersteuning (voor zover dat niet met vrijwilligers kan) door een professionele kracht van het GOW.



### **4.3. Versterking van de informele zorg en versterking van de lokale netwerken**

Mede dankzij het GOW lopen informele zorg en lokale netwerken steeds soepeler in elkaar over. Organisaties raken verweven met elkaar en beroepskrachten en vrijwilligers worden onderling met elkaar verbonden. Zo zorgen wij dat er geen gaten vallen in het dienstenaanbod en dat de diensten aanvullend en ondersteunend zijn aan elkaar.

#### *Versterking van de informele zorg*

Om de informele zorg te versterken ondersteunen wij mantelzorgers, individuele vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties. Het doel is om mensen en organisaties vitaal te houden, nu en voor de toekomst. Projecten die hiertoe bijdragen zijn onder andere:

- Workshop signaleren voor alle vrijwilligers op gemeentelijk niveau, verzorgd door een professional van het GOW.
- Informatiepunt Dementie in een steunpunt of dienstencentrum (in samenwerking met de zorgaanbieders).
- Steunpunt vrijwilligers is het scharnier tussen vraag en aanbod van vrijwilligerswerk op gemeentelijk niveau en de vraagbaak voor burgers m.b.t. praktische ondersteuning.
- Blijvend thuis in eigen huis. Samen met een vrijwilliger bekijkt het GOW met de bewoner of de woning geschikt is om er oud te worden en welke aanpassingen de woning eventueel behoeft.
- In Steunpunt mantelzorg kiezen we voor een gezinsgerichte en integrale hulpverlening en aanpak. Denk bijvoorbeeld aan voorlichting en informatie, ondersteuning en praktische hulp (vrijwillige thuiszorg en vrijwillige terminale thuiszorg). Centraal aanspreekpunt is het GOW.

Duidelijk is dat we naar een nieuwe opzet en organisatie moeten van het mantelzorgsteunpunt. Burgers lopen niet makkelijk binnen met hun vragen, het blijft een moeilijk te bereiken groep.

Er moet meer oog zijn voor de mantelzorger in relatie tot zijn/haar persoonlijke zorgsituatie. Respijtzorg is een belangrijk item. Het GOW kan een belangrijke rol hebben richting het bedrijfsleven. In overleg met bedrijven/werkgevers kunnen we bekijken hoe het steunpunt mantelzorg hierin kan ondersteunen. De mogelijke winst voor bedrijven is dat het ziekteverzuim bij mantelzorgers aanzienlijk hoger ligt dan bij de andere werknemers, en dus omlaag zou kunnen. Op dit moment schrijven we een visieplan mantelzorg en een actieplan per gemeente (**Actie 3**).

#### **Buurtbemiddeling**

Buurtbemiddeling bemiddelt in conflicten die spelen tussen buren en of buurtgenoten. Doel is dat buren onder begeleiding van getrainde en geschoolde buurtbemiddelaars (vrijwilligers) met elkaar tot een oplossing komen. Het GOW verzorgt de kwaliteitsbewaking en ondersteuning van vrijwilligers in de gemeente Bladel.

### *Versterking van lokale netwerken:*

Door de versterking en verbinding van de lokale netwerken ontstaat een vangnet voor bewoners met een zorg- of hulpvraag. Projecten die hiertoe bijdragen zijn onder andere:

- Maatschappelijke beursvloer. Bedrijven, serviceclubs, sportclubs, scholen, maatschappelijke organisaties, vrijwilligersorganisaties en overheden ontmoeten elkaar. Partijen onderhandelen met gesloten beurzen over een goede match.
- Platform informele zorg (zie 4.1.4.). Uitwisseling van kennis en ervaring van vrijwilligersorganisaties t.b.v. de kwetsbare burgers op lokaal gemeentelijk niveau. De ontwikkeling van de sociale digitale kaart is een belangrijk item.
- Overleg met buurtverenigingen over wat een participatiesamenleving zoal inhoudt en welke rol het GOW daarin speelt. Dit is één van onze speerpunten in de komende jaren (zie 4.1.2.).
- Deelname aan gemeentelijk casuoverleg.
- Adviesfunctie richting seniorenraden, participatieraden, POP-overleg en platform gehandicapten.
- Ondersteuning van klussen- en vervoersdiensten en huismeesters in woonzorgcomplexen.
- Dienstencentrum/huiskamerproject. De centrale ankerplaats in het dorp waar kwetsbare mensen en hun mantelzorgers terecht kunnen voor:
  - Informatie en advies
  - Vorming zoals cursussen
  - Ontmoeting en dagbesteding/dagactiviteiten
  - Praktische ondersteuning zoals klussendienst, boodschappendienst, warme-maaltijddienst enz. (zie 4.1.1.).
- Familiezorg. Naar gezinsgerichte en integrale ondersteuning in de ketensamenwerking. Deze methode borgt onder meer de gelijkwaardige positie in de zorgtriade van zorgvragers, mantelzorgers en beroepskrachten.
- Maatschappelijke stages. Zorgdragen voor voldoende maatschappelijke stageplaatsen voor leerlingen uit het voortgezet onderwijs. Dit betekent intensief contact met onderwijs, gemeenten, vrijwilligersorganisaties en bedrijven en organisatie van talentenmarkten en stagemarkten.
- Dorpsondersteuner inzetten. Doel: optimalisering van het zelf organiserend vermogen, onderlinge hulpverlening en ondersteuning van initiatieven uit de gemeenschap die de sociale cohesie bevorderen.

## 5. Inzet, begeleiding en ondersteuning van vrijwilligers

Onder vrijwilligerswerk verstaan we al het werk dat mensen doen op vrijwillige basis zonder dat zij daarvoor betaald worden.

Vrijwilligers zijn cruciaal voor de participatiemaatschappij. Het GOW maakt daarom veel werk van een goede begeleiding en taakbeschrijving. Dit is voor een belangrijk deel maatwerk. Vrijwilligers functioneren optimaal in omstandigheden die recht doen aan hun persoonlijke kwaliteiten, vaardigheden en wensen. Bij de inzet van vrijwilligers houden we sterk rekening met de wensen en mogelijkheden van de vrijwilliger. De uitvoering van dit maatwerk is in handen van de beroepskracht van het GOW die verantwoordelijk is voor de activiteit of vorm van dienstverlening waaraan de vrijwilliger bijdraagt.

### *Heldere informatie over rechten en plichten*

Juist omdat de inzet van vrijwilligers onmisbaar is, hechten we grote waarde aan heldere afspraken over voorwaarden, rechten en plichten. Deze zijn vastgelegd in een informatiegids. Deze is overhandigd aan alle actieve vrijwilligers, nieuwe vrijwilligers krijgen er een. Voorwaarden, rechten en plichten zijn naast het maatwerk belangrijke elementen van de informatiebijeenkomsten die we tweemaal per jaar organiseren voor nieuwe vrijwilligers.

### *Kaders*

Om de correcte inzet van vrijwilligers te waarborgen, verwachten wij het volgende:

- Onderschrijven van de visie en doelstelling van het GOW.
- Overleggen van een verklaring omtrent gedrag (VOG).
- Lichamelijk en psychisch in staat zijn om het vrijwilligerswerk uit te voeren.
- Beschikken over voldoende sociale vaardigheden.
- De bereidheid én de tijd hebben om het vrijwilligerswerk voor langere tijd te doen.
- Enthousiast zijn voor het werk en afspraken nakomen.
- Bereid zijn tot het volgen van scholing/trainingen.
- Bereid en in staat zijn om samen te werken.
- Bereid zijn om privacygevoelige informatie vertrouwelijk te behandelen.

### *Tevredenheidsmeting*

Elke twee jaar meten we de tevredenheid van onze vrijwilligers. Met de tevredenheidsmeting geven we aan de verwachtingen en wensen van de vrijwilligers over hun inzet serieus te nemen. De resultaten kunnen aanleiding geven het vrijwilligersbeleid te verfijnen/verbeteren. (**Actie 4**)

### *Vrijwillige coördinatoren*

De coördinatie van diverse activiteiten en het organiseren van de inzet van vrijwilligers is een belangrijke en tijdrovende zaak. Ons doel is om de coördinatie in handen te geven van vrijwilligers. Ter voorbereiding worden zij geschoold en getraind door de sociaal cultureel werkers, die hen ook verder zullen begeleiden. Door de inzet van vrijwillig coördinatoren kunnen onze agogisch medewerkers zich blijven concentreren op hun inhoudelijke werkzaamheden. (**Actie 5**)

### *Krimpend vrijwilligerspotentieel*

Terwijl de behoefte aan vrijwilligers groeit, lijkt het beschikbare potentieel af te gaan nemen. Zo wordt de groep vrijwilligers die op dit moment beschikbaar is, ouder, kan ze minder taken uitvoeren en krimpt ze.

Na hun 68<sup>e</sup> verjaardag zullen veel mensen naar verwachting eerst een aantal 'wensen' willen uitvoeren voordat ze voor vrijwilligerswerk kiezen. Een deel van het potentieel zal zelf zorg nodig hebben. Ook deze groep potentiële vrijwilligers zal dus krimpen.

De mensen die wel vrijwilligerswerk willen uitvoeren zullen meer taakgericht willen werken en minder beschikbaar zijn.

Al met al een zorglijke ontwikkeling voor het GOW en andere informele organisaties. Dit vraagt om intensivering van overleg en samenwerking van deze organisaties.

### *Beloning vrijwilligers; GOW voor Elkaar*

GOW heeft in samenwerking met zorgpartners een pasje uitgebracht voor de vrijwilligers. De vrijwilliger kan dan tegen gereduceerd tarief inkopen doen bij enkele bedrijven in de Kempen. (**Actie 6**)

## **6. Belangenbehartiging doelgroepen**

### **6.1 Klankbordgroep cliënten**

Het GOW wil mensen ondersteunen die het risico lopen om een achterstand in de maatschappij op te lopen of in een sociaal isolement te geraken.

Om te toetsen of onze inzet en die van onze vrijwilligers tot de gewenste resultaten leidt, hebben we een klankbordgroep cliënten opgericht. Het doel is de instandhouding, bevordering en eventuele verbreding van goede en adequate dienstverlening aan cliënten van het GOW. Een afgeleid doel is dat leden van de klankbordgroep als ambassadeur voor het GOW kunnen optreden.

De oprichtingsvergadering van de klankbordgroep heeft plaatsgevonden op 20-11-2015. De klankbordgroep is inmiddels geïnstalleerd. Alle leden zijn voorgedragen door vrijwilligersorganisaties op het terrein van welzijn en zorg. Gemeenten waarin het GOW actief is zijn vertegenwoordigd, evenals de doelgroepen waarvoor het GOW actief is. (**Actie 7**)

### **6.2 Tevredenheidsmeting cliënten**

Met een cliënt tevredenheidsmeting kunnen we de betrokkenheid van cliënten bij het beleid verder vergroten en de dienstverlening verbeteren. In de overeenkomsten met de opdrachtgevers is opgenomen dat zij de uitvoering van deze periodieke meting voor hun rekening nemen.

## 7. Marketingcommunicatie

### 7.1. Marketing

Een van onze kernexpertises – het mobiliseren van vrijwilligers om zich in te zetten voor kwetsbare mensen en de begeleiding van hun inzet - is van grote toegevoegde waarde voor de participatiemaatschappij. Dit geldt ook voor een andere kernexpertise: het op elkaar afstemmen en verbinden van partijen in de formele en informele zorg.

De kansen die dit voor onze organisatie biedt, moeten primair benut worden door onze agogisch medewerkers. Zij kunnen als geen ander aangeven welke van de maatschappelijke vraagstukken en thema's op lokaal en regionaal niveau spelen en hoe daarmee om te gaan.

De directie en ondersteunende diensten dragen op diverse terreinen bij aan de acquisitie door de agogisch medewerkers. De focus van de directie ligt daarbij op het gezamenlijk optrekken met medewerkers richting cliënten/klanten.

Enerzijds als opdrachten een concreet karakter krijgen, anderzijds als het gespreksonderwerp nieuwe samenwerkingspartners of mogelijk nieuwe opdrachtgevers betreft.

De medewerkers van de administratie, vaak eerste vraagbaak voor de hulpvrager, focussen op maximale ondersteuning van de primaire processen.

De organisatie biedt de agogisch medewerkers voor het acquisitietraject ondersteuning aan in de vorm van deskundigheidsbevordering door scholing en training. **(Actie 8)**

#### *Attitude*

Het GOW is een maatschappelijk ondernemer die elke vraag om hulp serieus neemt. Waar we zelf geen passend antwoord kunnen geven, zoeken we samen met de cliënt of met de verwijzer naar andere instellingen en organisaties die dit wel kunnen.

#### *Doelgroepen*

We onderscheiden vijf doelgroepen:

<i>Overheid en Politiek</i>	Wethouders, beleidsambtenaren, gemeenteraden en politieke partijen.
<i>Particuliere organisaties</i>	Bedrijfsleven, banken
<i>Publieke organisaties</i>	Woningbouwcorporaties, scholen, (sport)verenigingen,
<i>Bewoners</i>	Hulpvragers en hun omgeving, mantelzorgers, vrijwilligers
<i>Media</i>	Lokale en regionale media, sociale media

Om de diverse doelgroepen doelgericht te kunnen benaderen, brengen de agogisch medewerkers en sociaal cultureel werkers de bestaande contacten planmatig in kaart voor hun werkgebied **(Actie 9)**. Daarnaast investeren zij in opbouw/onderhoud van een goede klantrelatie en de positionering van het GOW als een organisatie die bijdraagt aan het welzijn van de inwoners.

### *Marketingdoelstellingen*

- Verbreding product/dienstenaanbod.
- Omzet bij bestaande opdrachtgevers vergroten.
- Omzet verwerven bij nieuwe opdrachtgevers.
- Beoordeeld en gewaardeerd worden op toegevoegde waarde/resultaten en niet op uren.
- Medewerking/steun organiseren van financiers, WMO-consulenten, zorgtoewijzers, samenwerkingspartners, huisartsen.
- Verbetering van de marktwaarde en de positie van het GOW.  
Extra budgettaire ruimte verwerven door fondsenwerving.

### **7.2. Interne communicatie**

Qua interne communicatie is er veel verbeterd in het afgelopen jaar. De frequentie van de teamvergaderingen is gewijzigd, er zijn kwartaalbesprekingen ingevoerd. Er is intervisie, er zijn functioneringsgesprekken, er worden maandelijks cijfers gegenereerd, de urenregistratie is verbeterd, de PR-commissie is zeer actief. Dit heeft geleid tot meer structuur, duidelijkheid en uniformiteit in de werkprocessen.

Verbeterpunten voor de korte termijn zijn de uniformiteit en eenduidigheid van de interne communicatie. Daarnaast is er extra aandacht voor het maken van heldere afspraken, het communiceren daarover en het nakomen ervan.

### *Communicatiedoelstellingen intern*

- Iedere medewerker kent haar/zijn rol en voert uit wat er van haar/hem verwacht wordt.
- Eenduidigheid van communicatie

### **7.3. Externe communicatie**

Er is een eerste opzet geschreven voor een PR- en communicatieplan. De doelstellingen voor de korte termijn zijn:

- De herkenbaarheid van het GOW in de regio vergroten.
- Uitgewerkt PR- en communicatiebeleid.
- Uitgewerkt PR-en communicatieplan (als onderdeel van onze strategie).
- Een toename van de naamsbekendheid over vijf jaar van het GOW

Het GOW heeft besloten zich te positioneren als 'De Welzijnsorganisatie' in de Kempen en Waalre. Deze positionering vereist dat we ons profileren in de regio en werken aan onze naamsbekendheid. Ons eerste globale doel was om eind 2015 door tenminste 50% van de inwoners van de Kempen en Waalre herkend en gezien te worden als de partner die ondersteunt bij welzijnsvraagstukken. Om dat te bereiken zetten we themacomunicatie in. Aan de hand van thema's brengen we in lokale advertenties het GOW onder de aandacht.

In 2016 voeren we een imago-onderzoek uit. De uitkomsten zullen aanknopingspunten bieden voor de verbetering van ons imago en onze dienstverlening.

### *Communicatie-inzet agogisch medewerkers*

Agogisch medewerkers verwerken in hun activiteitenplan welke PR- en communicatie-activiteiten zij ontplooiën in 'hun' gemeente of t.a.v. de

dienstverlening. Het accent ligt op de uitvoering en varieert van de distributie van flyers tot structureel adverteren, van succesverhalen naar buiten brengen tot beheer websites, van het uitbrengen van nieuwsbrieven tot contacten met verwijzers en (buurt)verenigingen'. **(Actie 10)**

#### *Jubileumjaar biedt kansen*

Op 28-01-2017 bestaat het GOW 40 jaar. Dat biedt kansen om het GOW extra in de schijnwerpers te zetten door bijzondere en inspirerende activiteiten. Een werkgroep zal e.e.a. nader uitwerken. **(Actie 11)**

#### *Professionalisering communicatie*

Het toenemende belang van PR en communicatie vraagt om een meer professionele benadering. Daarom streven we ernaar om de vrijwilliger PR een arbeidsovereenkomst voor drie uur per week aan te bieden, zodat PR en communicatie verankerd worden in de organisatie. **(Actie 12)** Dit bevordert de snelheid van handelen en het anticiperen op kansen. Zodra we onze marketingdoelen bereiken, zullen we deze professionalisering doorvoeren.

De aanwezigheid op markten en beurzen is een van de speerpunten van ons marketingcommunicatiebeleid. We zijn daarom een wervingsactie begonnen voor vrijwilligers die op markten en beurzen het GOW kunnen en willen promoten. **(Actie 13)** Door hun inzet sparen onze agogen de ruimte die nodig is om extra opdrachten te verwerven en uit te voeren

#### *Communicatiedoelstellingen extern*

- Spontane naamsbekendheid van 50% in Zuidoost-Brabant.
- Goodwill creëren, verwijzers activeren (verenigingsleven, serviceclubs, sportclubs, kerken, bedrijfsnetwerken, buurtverenigingen).

## 8. Innovatieve en ondernemende aanpak

De maatschappij ontwikkelt, de wet- en regelgeving wijzigt, hulpvragen veranderen. Het GOW beweegt met zijn dienstverlening mee met deze vernieuwingen. Dat vraagt om een innovatieve en ondernemende aanpak, gericht op het adequaat beantwoorden van bestaande vragen. In de product- en dienstenontwikkeling spelen de agogisch medewerkers een belangrijke rol.

### 8.1 Innovaties 2016

In 2016 wordt een aantal nieuwe en lopende projecten gerealiseerd en/of nader uitgewerkt.

#### 8.2.1 Lopende projecten:

- In 2015 hebben we de volgende innovaties in gang gezet m.b.t. de interne organisatie:
- Registratie cliëntgegevens door vrijwilligers. Dit heeft hoge prioriteit in het kader van doorontwikkeling van onze producten en diensten en privacy beleid. (**Actie 14**)
- Kwaliteitsontwikkeling. De in 2015 in gang gezette ontwikkelingen worden doorgezet. Langzaam werken we toe naar een kwaliteitscertificering. (**Actie 15**) Dit is geen doel op zich: kwaliteitscertificering heeft een positief effect op de bedrijfsvoering door het werken met concrete doelstellingen en de PDCA-verbetercyclus. Centraal staan de werkwijze en de borging van de werkprocessen.
- Oprichting van een klankbordgroep cliënten. Deze behartigt de belangen van onze doelgroepen.
- Tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers en bestuur. (**Actie 16**)
- Buurtbemiddeling Bladel in de vorm van kwaliteitsbewaking. gestart oktober 2014; loopt door tot oktober 2016 met jaarlijkse evaluatie en bijstelling.
- Gemeente Waalre heeft verzocht om een aantal nieuwe projecten te starten: dagactiviteiten, coaching van kwetsbare gezinnen i.s.m. stichting Mee en buurtpreventie.
- Inzet van een dorpsondersteuner in Riethoven. De dorpsondersteuner is in dienst van het GOW maar wordt inhoudelijk aangestuurd door de kernraad/dorpsraad. Vanaf maart 2016 starten we ook met de inzet van een dorpsondersteuner in Luyksgestel.
- Zondags Wel is gestart in Bladel, Eersel en Waalre. Zondags Wel is een maandelijks, laagdrempelige ontmoetingsplek voor mensen met dementie en hun naasten. In een informele, gezellige 'huiskamersfeer' is het mogelijk om elkaar op zondag en dicht in de buurt te ontmoeten, ervaringen te delen, tips uit te wisselen en steun te vinden en te geven. Het GOW organiseert Zondags Wel lokaal, in samenwerking met ZuidZorg Extra.



### 8.2.2. Nieuwe projecten

- Organisatie dagactiviteiten Bergeijk/Eersel. Het GOW verzorgt de coördinatie van de vrijwilligers. Start november 2015. **(Actie 17-18)**
- Samenwerking GOW-Humanitas, Rabobank en Paladijn op het gebied van thuisadministratie. De Rabobank heeft Humanitas gevraagd om de thuisadministratie landelijk te organiseren. Waar de organisatie al staat, wordt de betreffende organisatie betrokken bij het initiatief. Het GOW heeft inmiddels meer dan 7 jaar werkervaring op dit terrein. Er lopen gesprekken over hoe hier invulling aan te geven. **(Actie 19)**
- Het GOW gaat in samenwerking met de nieuwe welzijnsorganisatie Cordaad (voorheen Paladijn en Stimulus) en Swove onderzoeken of er in het werkgebied een cursushuis op te zetten is om cursussen en trainingen aan te bieden aan vrijwilligers en mantelzorgers. **(Actie 20)**
- Ondersteuning vluchtelingen op gebied van thuisadministratie in gemeente Bergeijk en Eersel en het schrijven van een plan van aanpak voor de gemeente Waalre op het gebied van vluchtelingenwerk **(Actie 21)**
- Coaching aan gezinnen i.s.m. stichting Mee in Waalre. Bestemd voor gezinnen waar tenminste een van de gezinsleden een verstandelijke of lichamelijke beperking heeft. **(Actie 22)**
- I.s.m. de Boei vrijwillige coaching uitbreiden met begeleiding van cliënten met autisme problematiek. Opleiden van een agoog met deze specialisatie. **(Actie 23)**
- Project Vitaliteit in Kempen. Deelname aan de werkgroep die is geïnitieerd door de Rabobank. Ontwikkelt nieuwe initiatieven op het gebied van zorg en welzijn. **(Actie 24)**

## 9. Personeelsmanagement

### 9.1 Medewerkers

Onze medewerkers zijn ons kapitaal. Het werk wordt steeds intensiever. Medewerkers moeten de bekwaamheid en bereidheid hebben om de missie van het GOW uit te dragen en waar te maken. Bijzondere aandacht is nodig om plezier en passie in het werk te behouden.

Onze medewerkers zijn ook onze ambassadeurs. Belangrijk is dan ook dat ze betrokken worden bij het beleid en de koers van de organisatie. Een goed personeelsbeleid is gericht op het vertalen van de organisatiedoelen naar benodigde competenties van medewerkers, het faciliteren en ondersteunen van medewerkers en het in de komende jaren bieden van deskundigheidsbevordering. Kennisontwikkeling en innovatie van diensten staan daarbij centraal.

We gaan meer proces gestuurd werken. GOW is een kleine welzijnsorganisatie. Dat vraagt om flexibele medewerkers die breed inzetbaar zijn en snel kunnen schakelen. De doorgroei in functie van medewerkers is gezien de grootte van de organisatie zeer beperkt.

#### *CAO*

De nieuwe cao Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening 2014-2016 doet recht aan de kracht van unieke mensen. De sterke basis is de optimale duurzame individuele inzetbaarheid en grote mate van keuzevrijheid voor werknemers. Medewerkers kunnen hun talenten benutten, steeds op de goede plek zitten of er naartoe bewegen en maximaal bijdragen aan de doelstellingen van de organisatie.

Vereisten zijn dat de organisatie proactief anticipeert op veranderingen in de arbeidsorganisatie en dat medewerkers beschikken over een sterke (in- en externe) arbeidsmarktpositie.

#### *Loopbaan- en keuzebudgetten*

Per 1 juli 2015 hebben werknemers een loopbaanbudget- en per 1 januari 2016 een individueel keuzebudget ontvangen. **(Actie 25)** Met het loopbaanbudget kan de werknemer werken aan de loopbaan en inzetbaarheid. De inspanning is op eigen maat en naar eigen behoefte, gericht op het verkrijgen en behouden van een sterke marktpositie.

Met het individuele keuzebudget kunnen werknemers periodiek een arbeidsvoorwaardenarrangement samenstellen dat past bij hun persoonlijke situatie of bij de fase van hun loopbaan. Hiervoor zijn vakantietoeslag, eindejaarsuitkering en bovenwettelijk verlof met enkele andere componenten gebundeld tot een budget van bijna 18% van het salaris.

#### *Inzet senior medewerkers*

Het GOW heeft een aantal ervaren, deskundige medewerkers (senioren) langdurig in dienst. Zij maken de organisatie krachtig en hebben de organisatie een gezicht gegeven.

Om concurrerend te kunnen blijven werken willen we daarom de uitvoering van nieuwe diensten en producten in handen geven van jonge, goed opgeleide agogisch werkers. De senioren begeleiden en ondersteunen hen. **(Actie 26)**

### *Veranderende rollen in de ondernemende organisatie*

De implementatie en borging van de producten, diensten en projecten vindt plaats in de lijnorganisatie. De directie is verantwoordelijk voor het beheer en de inbedding hiervan.

De toekomst vraagt als gezegd om een ondernemende organisatie die professioneler te werk gaat. Het op niveau onderhouden van de relaties met bestaande opdrachtgevers vraagt om competente medewerkers en inhoudsdeskundigen. Medewerkers die proactief kunnen acteren, meedenken en meebewegen met de ontwikkelingen binnen de maatschappij. Die voor de opdrachtgever een sparring partner zijn op zowel inhoudelijk als beleidsmatig terrein en die tegelijk over goede communicatietools beschikken. Ze zullen open moeten staan voor het acquireren van nieuw werk en de kansen moeten zien. Scholing, training en individuele coaching zijn daarbij van essentieel belang. De directie onderhoudt op bestuurlijk niveau de contacten met de opdrachtgevers, focust op het acquireren van werk, op kwaliteitsbeleid, PR en communicatie, bewaakt de in- en externe processen en houdt de helicopterview.

### *Speerpunten*

De volgende speerpunten krijgen momenteel extra aandacht:

- Omschrijving arbobeleid t.b.v. de medewerkers.
- Functioneren vertrouwenspersoon voor medewerkers en vrijwilligers.
- Invoering loopbaanbudget en vitaliteit.
- Training "ondernemend werken" in navolging op de training "hier sta ik voor"
- Inmiddels is een nieuw bestuur voor het GOW geïnstalleerd en zijn de stichtingsstatuten en directiestatuut in functieprofiel aangepast.

### *Nieuwe speerpunten*

Nieuwe speerpunten zijn:

- Intervisie voor de agogisch medewerkers. Intervisie is gericht op collega's en maakt gebruik van het onderlinge vertrouwen in een groep en het delen van ervaringen, gevoelens en emoties. Medewerkers hebben aangegeven hier behoefte aan te hebben. **(Actie 27)**
- Aanstellen PR- en communicatiemedewerker maximaal 3 uur per week
- Aanstellen jonge agogisch medewerkers (schaal 6 tot max. 8) in een flexcontract naargelang de werkzaamheden en functie daarom vragen.

## **9.2 Stagiaires**

Op dit moment zetten we een stagiaire in vanuit Avans Social Work. In de afgelopen jaren hebben we twee keer een stagiaire van de opleiding Fontys toegepaste psychologie ingezet.

Vanaf 2015 willen we weer ruimte bieden aan stagiaires. **(Actie 28)** De focus ligt dan op de BOL opleiding sociaal cultureel werk 18+ niveau. GOW wil een lerende organisatie zijn die het plaatsen van stagiaires ook ziet als een maatschappelijke verantwoordelijkheid.

## 10. Financieel beleid

GOW heeft vijf belangrijke opdrachtgevers/financiers: Bergeijk, Bladel, Eersel, Reusel-De Mierden en Waalre.

Van belang is dat toewijzers en (potentiële) cliënten goed op de hoogte zijn van de producten en diensten van het GOW. We voorzien daarin met gestandaardiseerde beschrijvingen (flyers). Deze vormen de basis voor een uniforme uitstraling en kwaliteit van het GOW. Hiermee kunnen we ons onderscheiden in de markt.

We werken samen met een groot aantal ketenpartners. Onder hen gemeenten, zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en bedrijven. Het GOW Welzijnswerk en zijn partners leveren, ieder vanuit eigen verantwoordelijkheid en taken, een belangrijke bijdrage aan het realiseren van een sluitende aanpak voor kwetsbare mensen. De samenwerking met maatschappelijke steunsystemen in wijken en buurten zal in de komende periode toenemen.

### *Lokale ontwikkelingen*

Lokaal zien we het volgende:

- Budgetovereenkomsten tussen GOW en gemeenten worden maximaal voor een jaar afgesloten. Dat bemoeilijkt een lange termijnplanning. Het gevaar van ad hoc beleid dreigt; opbouwwerk is lastig te realiseren.
- Budgetovereenkomsten uit het verleden worden niet langer geïndexeerd. Ofwel: we moeten meer doen met minder financiële middelen.
- Nieuwe diensten moeten in bestaande overeenkomsten verdisconteerd worden. Dit vereist onzerzijds een herbezinning per gemeente om de kosten te verlagen en toch de kwaliteit van hulpverlening aan de kwetsbare mens te behouden.

### Hoe doen we dat: **(Actie 29)**

1. Verhogen van de arbeidsproductiviteit door op basis van actuele maandcijfers te plannen en de inzet van personeel te sturen. Met onze huidige administratieve organisatie (ICT) kunnen we maandelijks de cijfers uitdraaien en bijsturen.
2. Sturen op de werkkostenregeling voor medewerkers zodat we binnen het Wettelijk vastgestelde percentage blijven.
3. Werven van sociaal cultureel werkers schaal 2-3. Deze ondersteunen de sociaal cultureel werkers schaal 4 in hun werkzaamheden.
4. Organisatiekosten verlagen door inkoopprocessen kritisch te wegen en onderzoeken of de inkoop van shared services voordeel oplevert.
5. We verlagen drukwerkuitgaven door alle nieuwsbrieven te integreren in de digitale GOW Nieuwsbrief. We maken een uitzondering voor de nieuwsbrief van de thuisadministratie.
6. Intensivering acquisitie.
7. Extra inkomsten genereren via de vrijwillige palliatieve thuiszorg.
8. Verlaging van het uurtarief om onze positie in de markt te versterken.
9. Sturen op ziekteverzuim waardoor de verzuimpremie daalt. Premie is nu hoog t.g.v. niet beïnvloedbaar ziekteverzuim in 2012 en 2013.
10. Fondsenwerving. Oprichting van de stichting 'vrienden van het GOW'. Doel is met behulp van donaties hulpverlening en activiteiten te financieren die niet vanuit de opdrachtgevers worden bekostigd. Zo kunnen we iets extra's betekenen voor de kwetsbare burgers. Het middel is de opbouw van relaties met potentiële donateurs. **(Actie 30)**

## 11. Huisvesting

GOW is gehuisvest in een zijvleugel van het gemeentehuis in Eersel. Een mooie en goede werklocatie waar alle medewerkers een eigen werkplek hebben. In 2018 loopt de overeenkomst af. We moeten tijdig anticiperen op deze nabije toekomst, mede omdat het aantal medewerkers en vrijwillige coördinatoren zal toenemen.

Belangrijk is dat de organisatie zich nog meer naar buiten richt en in alle gemeenten een centrale plaats krijgt. Een goede optie is een flexkantoor op een centrale locatie en satellietplekken in elke andere gemeente waar we actief zijn. De directie schrijft in 2016 een nieuw huisvestingsplan en zoekt in overleg met bestuur en medewerkers naar geschikte locaties. **(Actie 31)**

## 12. Facilitair – ICT – Administratie

Gebouwenonderhoud is de verantwoordelijkheid van de gemeente Eersel. Afgezien van kleine reparaties vallen alle werkzaamheden onder de serviceovereenkomst. De onderhoudskosten zijn dus beperkt en beheersbaar in de komende jaren.

Het servicecontract voor de kopieerapparaat/printer loopt in 2016 af. Momenteel zijn we in gesprek met verschillende partijen over een vervolgcontract. **(Actie 32)** De kosten kunnen hierdoor aanzienlijk verlaagd worden. Dit proces is al in gang gezet door de kleurenafdrukken op de printer te beperken.

ICT vraagt om meebewegen in de ontwikkelingen. Nodig is een extra applicatie, een registratiesysteem voor vrijwilligers. **(Actie 33)** De wet op de privacy verplicht hiertoe. Bijkomend voordeel is dat het systeem ook uniformiteit brengt in het gebruik van formulieren. Ook is de installatie van updates van Unit4 een noodzaak.

De bereikbaarheid van de medewerkers moet verbeteren zodat elke medewerker gedurende werktijd bereikbaar is voor opdrachtgevers, cliënten en collega's. Nu laat dit te wensen over. Met het oog op het nieuwe huisvestingsplan heeft elke medewerker een laptop **(Actie 34)** nodig om op elke willekeurige plaats in te kunnen loggen en te kunnen werken. De bereikbaarheid is verder te verbeteren door de digitale agenda te koppelen aan de mobiele telefoon.

### *Administratie*

De administratieve processen zijn in de afgelopen jaren verbeterd. Het registratiesysteem is op diverse gebieden aangepast waardoor het gemakkelijker is om informatie te genereren. Belangrijk is dat de medewerkers centraal via de administratie hun gegevens registeren en archiveren. Er is minder papierwerk (meer scannen) en meer processen zijn gedigitaliseerd. Er is minder postverkeer wat kosten bespaart. Ook zetten we vrijwilligers in om het werkproces te ondersteunen. De telefooncentrale moet verbeterd worden en gekoppeld worden aan mobiele telefonie. **(Actie 35)** Er zijn grotere computerschermen nodig.

### *Schoonmaak*

De huidige facilitair medewerker bereikt in oktober 2016 de pensioengerechtigde leeftijd. Ze werkt 6 uur per week. Na haar pensionering brengen we deze werkzaamheden onder bij de WVK. We realiseren een kostenbesparing door in te zetten op 4 uur per week. Door outsourcing lopen we minder risico bij ziekte en is de continuïteit gedurende het hele jaar gewaarborgd. **(Actie 36)**

### **13. Tot slot**

Het GOW heeft een belangrijke positie verworven in de Kempen en Waalre. Dat is te danken aan de solide basis die in het jarenlange bestaan van het GOW is gelegd. Daar kunnen en mogen we allen trots op zijn. Er liggen kansen in de markt. Dat laat dit plan zeker zien. Het vraagt wel om adequaat en proactief handelen van iedereen in de organisatie. Om een omslag in denken maar bovenal in doen. Langzaam beleven we een groei van declarabele agogische uren. Nadeel is dat het veelal kortlopende projecten zijn. Dat brengt onzekerheden met zich mee. Ook is een 'klein' project vaak relatief weinig winstgevend. De winst zit dan echter met name in de toename van onze naamsbekendheid en de vergroting van de goodwill in de gemeenten waar we actief zijn.

Al met al zijn de ontwikkelingen positief. We moeten onze positie echter versterken. Daarnaast zullen we actief moeten blijven acquireren in ons eigen werkgebied en in het werkgebied (gemeenten) waar we nog niet actief zijn. Afgelopen jaren laten zien dat er goede mogelijkheden liggen om onze dienstverlening verder uit te breiden. Die kansen moeten we met beide handen aangrijpen en verzilveren in de komende jaren. Ik heb daarom alle vertrouwen in de toekomst van het GOW Welzijnswerk.

Arno Heesters  
Directeur GOW Welzijnswerk

## Actielijst

<b>actie</b>	<b>onderwerp</b>	<b>bladzijde</b>	<b>afgehandeld</b>
1	Clientondersteuning	Blz. 6	
2	Contact leggen met buurtverenigingen en verenigingsleven	Blz. 7	
3	Visieplan mantelzorg	Blz. 9	
4	Tevredenheidsmeting	Blz. 11	
5	Inzet vrijwillige coördinatoren	Blz. 11	
6	GOW voor Elkaar	Blz. 12	
7	Oprichting klankbordgroep cliënten	Blz. 12	
8	Deskundigheidsbevordering agogen	Blz. 13	
9	Stakeholders in beeld brengen per agoog en werkgebied	Blz. 13	
10	Activiteitenplan communicatie activiteiten per agoog en gemeente	Blz. 15	
11	Werkgroep 40 jaar GOW 28-01-2017	Blz. 15	
12	Professionaliseren communicatie/werven PR medewerker 3 uur per week	Blz. 15	
13	Werven vrijwilligers voor markten en beurzen	Blz. 15	
14	Privacy beleid / registratie cliënt gegevens	Blz. 16	
15	Toewerken naar kwaliteitscertificering	Blz. 16	
16	Tevredenheidsonderzoek medewerkers en bestuur	Blz. 16	
17	Organisatie dagactiviteiten Bergeijk	Blz. 17	
18	Organisatie dagactiviteiten Eersel	Blz. 17	
19	Samenwerking thuisadministratie GOW-RABO-Humanitas-Cordaad	Blz. 17	
20	Organisatie cursushuis	Blz. 17	
21	Ondersteunen vluchtelingen/statushouders	Blz. 17	
22	Coaching aan gezinnen Waalre	Blz. 17	
23	Begeleiden cliënten met autisme problematiek	Blz. 17	
24	Werkgroep vitaliteit in Kempen	Blz. 17	
25	Loopbaanbudget en individueel keuzebudget medewerkers	Blz. 18	
26	Werven en begeleiden jong opgeleide agogisch medewerkers	Blz. 18	
27	Intervisie medewerkers	Blz. 19	
28	Inzet stagiaires	Blz. 19	



29	Verlagen personeels-organisatiekosten en genereren extra inkomsten door projecten	Blz. 20	
30	Oprichting Vrienden van het GOW	Blz. 20	
31	Nieuwe huisvesting	Blz. 21	
32	Nieuw Servicecontract Kopieermachine/printer	Blz. 21	
33	Registratiesysteem voor vrijwilligers	Blz. 21	
34	Medewerkers werken met laptop	Blz. 21	
35	Verbeteren telefooncentrale en koppelen aan mobiele telefonie	Blz. 21	
36	Outsourcen schoonmaak	Blz. 22	

+